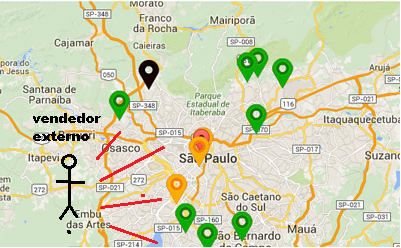
Problemas existentes na empresa que necessitam de melhoria de Processos.

* Implantar geolocalização de todos clientes ativos na carteira de cliente, ou seja localização geográfica de nossos clientes.

Definir através de coordenadas a posição geográfica dos estabelecimentos de nossos Clientes. Este processo se empregado em nosso sistema de informação com os dados de longitude e latitude inseridos nos cadastros de clientes, com uso em conjunto organizado de software e hardware projetados para capturar, armazenar, manipular e analisar todas as informações possíveis de maneira geográfica referenciada, com a clara missão de resolver problemas de planejamento e gestão de nossas carteiras.

Com esta tecnologia implementada seria capaz :

* Traçar roteiros de atendimento para equipe de vendas internas e externas principalmente.



Sistema se encarregaria de gerar o roteiro automaticamente de acordo com a posição geográfica do vendedor de acordo com a geolocalização de seus clientes.

* Definir através de pontos em cores tempo de ultimo atendimento ex.:

Independente do tipo de atendimento, ícone que identifica o cliente deve ficar sempre na cor VERDE / LARANJADO / VERMELHO / \*

Seguindo a seguinte regra :

VERDE => Cliente teve um atendimento dentro de um prazo de 15 dias.

LARANJADO => Cliente não recebe nenhum tipo de atendimento entre os 16 e 21 dias.

VERMELHO=> Cliente não recebe nenhum tipo de atendimento a mais de 21 dias.

ASTERISTICO “ \* ” => A cor seguido de um asterisco \*, define que o tipo de atendimento foi por Televendas.

Com processo implementado a empresa seria capaz de :

1º - Ter o acompanhamento real do atendimento de sua carteira de cliente em tempo real com uso de painel interativo e suas cores, conforme regra acima.,

2º - Cruzar informações de atendimento Vendedor externo X televendas.

3º - Possibilidade de se acionar vendedor da área tempo real á um cliente de acordo com a cor do ÍCONE.

4º - Gerar roteiros de visitas ou atendimentos inteligente de acordo com a posição do atendente X cliente.

5º - Possibilidade de analisar regiões criticas ou baixa positivação em vendas, podendo criar política de venda/marketing/preços / atendimento, para positivar a área.

PROCESSO DE SUGESTÃO DE VENDAS.

Sistema é deficiente quanto ao histórico de vendas dos clientes, aplicação não dispõe de ferramentas para auxiliar atendimento do cliente.

1º - Idéia é incluir no processo de atendimento o histórico de vendas sempre que ao abrir o cliente em um atendimento, o atendente ter disponível todo histórico de vendas de produtos e suas respectivas vendas com as informações de : Data Ultima venda / Ultimo preço / quantidade Ultima Venda / preço de tabela / desconto concedido.

Possibilidade previstas com esta IMPLANTAÇÃO.

1º - Otimizar processo de atendimento colocando atendente informado sobre principais produtos adquiridos pelo cliente.

2º - Analisar pela coluna de data Ultima venda produtos que o cliente tem comprado rotineiramente ou deixando de incluir em suas ultimas compras.

3º - Poder de negociação referente aos preços aplicados na ultima venda.

4º - Acompanhar lista de produtos do cliente não deixando de oferecer um produto antes já adquirido pelo seu cliente.

5º - Novos colaboradores já terão disponível todas as informações do cliente, diminuído o impacto de atendimento possibilitando a diminuição de erros.

PROCESSO CRM OU GESTÃO DE RELACIONAMENTO.

* 1º - Criar processos onde os mesmos possam gerar dados no Sistema ERP, onde no futuro poderá gerar importantes informações para acompanhamento de atendimento às clientes através de uma estratégia de negocio focada no cliente e com opção de acompanhamento do atendente e com isso poder tomar decisões em tempo hábil bem como de posse de um histórico de interações que ajuda a enriquecer e personalizar atendimentos futuros.

Possibilidade de cruzamento de dados com a Ferramenta implantada :

1º - Acompanhar o tempo de atendimento por atendente gravando data/hora/minuto gasto com atendimento.

2º - Gerar relatórios gerenciais por tipos de atendimento ( Ativo / receptivo / Orçamento).

3º - Definir metas aos atendentes por quantidade de ativos a ser gerados diariamente.

4º - Gerar relatórios gerenciais cruzando dados de atendimento X vendas.

5º - Definir tempo de tolerância para atendente ficar sem efetuar nenhum ativo.

6º - Acompanhar Orçamentos colocados no Sistema em tempo real, podendo acompanhá-lo de inicio ao fim.

7º - Acompanhar clientes da carteira que não tenha gerado nenhum tipo de atendimento.

Processo de CRM impactaria diretamente no acompanhamento dos atendentes, atualmente não existe parâmetros para comparar para acompanhar tanto o atendente quanto ao cliente, e com isso não tem como efetuar estudo para analisar o cenário e poder tomar decisão perante a equipe de vendas ou até mesmo rever a política de atendimento.